

INTISARI

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, sebab apabila perusahaan memiliki seorang pelanggan yang loyal, maka hal itu dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Loyalitas pelanggan tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses berdasarkan pengalaman pelanggan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan taksi Bosowa Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang menggunakan jasa transportasi taksi Bosowa Surabaya. Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non random sampling*, dimana tidak semua individu diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Data penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas layanan dan kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti loyalitas pelanggan dipengaruhi secara nyata oleh kualitas layanan dan kepuasan.

Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan 3 (tiga) hipotesis penelitian terbukti semua.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Customer loyalty is very important to note, because if the company has a loyal customer, then it can be a very valuable asset for the company. Customer loyalty does not form in a short time, but through a process based on the customer's own experience.

This research aims to determine the influence of service quality and satisfaction with customer loyalty of Bosowa Taxi Surabaya. The population in this research are all customers who use the services of Bosowa Taxi Surabaya. This research uses associative research, the number of samples in this research amounted to 100 respondents. The sample technique used in this research is non-random sampling, where not all individuals are given equal opportunity to be assigned to sample members. The data of this research is obtained from questionnaires distributed to respondents. Data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that service quality and satisfaction variables have a significant influence on customer loyalty. This means customer loyalty is significantly influenced by service quality and satisfaction.

The result of t test analysis shows that each service quality variable and satisfaction have a significant and positive influence to customer loyalty. This shows 3 (three) proven all research hypotheses.

Keywords: service quality, satisfaction, and customer loyalty